



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud  
Progreso, Chaclacayo – 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Parra Arzapalo, Cecilia Ines (ORCID: 0000-0002-0108-1418)

**ASESORA:**

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (ORCID: 0000-0002-9453-9810)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Dirección de los Servicios de la Salud**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres Rosa y Jorge quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y perseverancia, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Sara y Milagros por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A mi sobrino Jorge Arturo por ser un motivo más para seguir adelante, que con cada sonrisa me llenaba de energía y seguir sin desfallecer. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

*Cecilia I. Parra Arzapalo*

## **Agradecimiento**

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo, a mi tutora, Lourdes Garro, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos. Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este; Centro de Salud Progreso y al personal del mismo por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta investigación.

## Índice de contenidos

|  | Pág. |
|--|------|
| Dedicatoria  | ii   |
| Agradecimiento                                       | iii  |
| Índice de contenidos                                 | iv   |
| Índice de Tablas                                     | v    |
| Índice de graficos y figuras                         | vi   |
| Resumen  | vii  |
| Abstract   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 1    |
| II. MARCO TEORICO                                    | 6    |
| III. METODOLOGIA                                     | 15   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                  | 15   |
| 3.2. Variables y Operacionalización                  | 16   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.                  | 16   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17   |
| 3.5. Procedimientos                                  | 18   |
| 3.6. Método de análisis de datos                     | 18   |
| 3.7. Aspectos éticos                                 | 19   |
| IV. RESULTADOS                                       | 20   |
| 4.1. Resultados descriptivos de la Variable          | 20   |
| V. DISCUSIÓN   | 26   |
| VI. CONCLUSIONES                                     | 32   |
| VII. RECOMENDACIONES                                 | 33   |
| REFERENCIAS  | 34   |
| ANEXOS   | 44   |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Tabla 1.</b> Frecuencias y porcentajes de la Variable Competencia Laboral     | 19   |
| <b>Tabla 2.</b> Frecuencias y porcentajes de la Dimensión Aptitudes              | 20   |
| <b>Tabla 3.</b> Capacidad de adaptación, polivalencia, proactividad              | 21   |
| <b>Tabla 4.</b> Frecuencias y porcentajes de la Dimensión Valores                | 22   |
| <b>Tabla 5.</b> Responsabilidad, integridad y motivación en el lugar de trabajo. | 23   |

## Índice de figuras y gráficos

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Figura 1.</b> Porcentaje y Frecuencia de la Variable Competencia Laboral                                  | 19   |
| <b>Figura 2.</b> Porcentaje y Frecuencia de la Dimensión Aptitudes   | 20   |
| <b>Figura 3.</b> Distribución de Capacidad de adaptación, polivalencia, proactividad en el lugar de trabajo. | 21   |
| <b>Figura 4.</b> Porcentaje y Frecuencia de la Dimensión Valores   | 22   |
| <b>Figura 5.</b> Distribución de responsabilidad, integridad y motivación en el lugar de trabajo             | 23   |

## Resumen

Se realizó una investigación acerca de la competencia laboral en el personal asignado de Centro de Salud Progreso donde se refleja que tiene cierta dificultad para desenvolverse al 100% en sus labores diarias que su servicio amerita. La presente investigación describe la situación actual sobre la competencia laboral de los puestos asignados al personal de salud con la finalidad de proponer una ficha de evaluación para la selección de personal y tener la certeza que el personal asignado en ese puesto se desempeñara con competencia laboral y dar un servicio de óptimo a la población. Es una investigación de tipo Descriptivo con diseño no experimental que por medio de la observación, descripción y análisis de la variable Competencia Laboral. El instrumento que se uso fue un cuestionario de Competencia Laboral. Los datos se tabularon en el Software SPSS 23 y arrojaron los correspondientes resultados. La población fue censal por tomar la totalidad que fueron 20 trabajadores entre personal de salud y personal administrativo del Centro de Salud Progreso.

**Palabras claves:** Aptitudes, Centro de Salud Progreso, Competencia laboral, Valores.

## **Abstract**

An investigation was made about the labor competency in the assigned personnel of Progreso Health Center, where it is reflected that it has some difficulty to perform 100% in their daily tasks that their service deserves. The present investigation describes the current situation on the labor competency of the positions assigned to the health personnel with the purpose of proposing an evaluation form for the selection of personnel and having the certainty that the personnel assigned in that position will perform with labor competence and give an optimal service to the population. It is a research of Descriptive type, with non – experimental designs that by means of the observation, description and analysis of the Labor Competency variable. The instrument that was used was a questionnaire of Labor Competency. The data was tabulated in the SPSS 23 Software and showed the corresponding results. The population was census for taking the totality that there were 20 workers among health personnel and administrative staff of the Progreso Health Center.

**Keywords:** Fitness, Progreso Health Center, Value, Work competence.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Competencia laboral hoy en día es una agrupación de actitudes, saberes y propiedades esenciales de la persona, esto es para el desarrollo en ambientes sociales y laborales, que serían plasmadas en un rendimiento óptimo y así obtener resultados con éxito. La idea de que las competencias tienen tres componentes conocidos como: conocimientos previos, habilidades y actitudes. Además, queda claro su importancia en la formación académica y profesional. Así mismo, las empresas prestigiosas y grandes cuentan con programas avanzados en competencias laborales, es así que se evalúa y analiza la suficiencia de la persona, todo con el fin de garantizar el desempeño óptimo en el puesto que se le será asignado (Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la formación Profesional) [OIT], 2012).

Hoy en día a nivel internacional, se ha adoptado el concepto de competencia laboral de naturaleza cualitativa esto es cuando el personal aplica el grupo de capacidades adquiridas durante su etapa formativa, junto con la experiencia adquirida en su vida laboral, en la identificación y solución de los principales problemas de salud de la población, sobre la base de los valores y aptitudes propios de la sociedad en que se desempeña (Irigoien y Vargas, 2002). Por ello, se debe tener en cuenta la evaluación de la competencia laboral del personal de salud el cual es un método actual para respaldar la calidad del desarrollo profesional en salud, y es la vía científica para el inicio de la aplicación en el sector salud el principio de la retribución socialista, que a cada personal según la calidad del trabajo que este realiza como profesional.

En tanto complementando con las investigaciones en América, se hace mención que en la actualidad hay un manejo y desarrollo de modelos de gestión con el uso de tecnología avanzada, haciendo hincapié en la globalización como un proceso dinámico, es un punto de riesgo que fomenta a las empresas a aumentar su nivel de competitividad y productividad (Iacoviello, 2015). Enfatizando que en Perú, se tiene un mayor enfoque a las competencias laborales esto es por la gran

demanda entre empresas que se genera año tras año, que día tras día presionan a sus trabajadores a que potencien cambios y desarrollen estrategias novedosas para ser evaluado durante el desarrollo de sus actividades, esto con el fin de ayudar al personal a ser más diestro en su práctica diaria laboral (Curisinche, 2014).

En la actualidad, se vislumbra que existe bastante inclinación hacia las competencias laborales en políticas de selección de personal, sin embargo, se refleja que existe una falta de identidad con la institución, una nula solución de problemas, la poca capacitación y lo peor la falta de trabajo en equipo esto en el personal de salud; haciendo mención que el personal administrativo se rehúsa al cambio más al contrario se mantienen pasivos y estables en sus capacidades.

Teniendo en cuenta que el Ministerio de Salud debería de tomar mayor importancia a las competencias laborales para que la institución se desarrolle y sea mejor cada día; también ayudaría al personal que salga de su zona de confort para desarrollar competitividad y creatividad para llegar a tener resultados con éxito, y la mejora de la competencia laboral en el personal asignado. Debemos enfatizar que la inclinación por las competencias laborales en salud se manifiesta como resultado de la dificultad del mundo laboral, la globalización, la relación de las reformas y el mercado laboral. Hoy los establecimientos de salud solicitan personal con competencias para laborar en situaciones y escenarios variables, que requieren no solamente la aplicación de conocimientos sino también de la sinergia de otras capacidades para dar resultados significativos que poseen los elementos académicos. Así como también no se nos debe de olvidar que una competencia es más que una propiedad de un puesto de trabajo, más al contrario son cualidades del personal y agregan características sociales e individuales en una trayectoria.

Por lo cual, una práctica laboral efectiva requerirá de un enfoque de competencia que viene a ser una nueva visión de las relaciones entre trabajo y aprendizaje. En tanto las competencias hallan resultados laborales concisos que tienen las distintas obligaciones que desarrolla el personal, tales como: educacionales, asistenciales, de gestión e investigativas, en un puesto de trabajo

específico, en cada momento donde se desarrollan laboralmente. Por ello, es que las competencias van más allá de la mera especialización técnica, para abarcar dimensiones sociopolíticas y relacionales. El comportamiento metodológico y técnico ha de determinarse con la actitud, política y social.

Así mismo en la investigación se indago sobre la competencia laboral en el personal asignado del Centro de Salud Progreso - Chacabayo, puesto que aquí se observó que uno de los problemas fue la competencia laboral de los trabajadores entre el personal de salud y el personal administrativo que se desempeñaba en el puesto de trabajo que se le fue asignado. En este contexto, es necesario recalcar que el personal asignado en el Centro de Salud Progreso cumple el requerimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud (Diris) Lima Este para la selección de personal esto según un perfil de puesto (basándose en el perfil de puesto según Servir), sin embargo el personal de salud que labora en la institución tiene cierta dificultad para desenvolverse completamente en sus actividades diarias que su servicio amerita.

Complementando que la disponibilidad de los recursos humanos no es como se espera para la cantidad de población que hay para la atención, esto un agravante más para el progreso óptimo de las actividades diarias del personal asignado al Centro de Salud Progreso. En tanto en la investigación se describe la situación sobre la competencia laboral de los puestos asignados enfocado a los valores y aptitudes del personal de salud y personal administrativo con la finalidad de proponer una ficha de evaluación para la selección de personal sea optima y así tener la certeza que el personal asignado en ese puesto se desempeñara con competencia laboral y asimismo dar un servicio óptimo a la población objetivo.

Dado ello, se planteó la formulación del problema teniendo los posibles puntos críticos que se ve día tras día en el Centro de Salud Progreso, dando como el problema general el cual fue: ¿Cuál es la situación actual de la competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chacabayo – 2019?, y los problemas Específicos:(1)¿Cuál es la situación actual de las aptitudes del personal

asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019?; y (2) ¿Cuál es la situación actual de los valores del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019?

Esta investigación se realizó con el fin de mantener e impulsar las actitudes y valores a nuestro personal de salud esto para una atención optima de su persona y de la población que acude al establecimiento, que si bien es cierto la atención se ve reflejada en la población, siendo así en realidad que la población no tiene un trato concienzudo y optimo por algún personal que labora en dicho establecimiento por ello como se menciona la presente investigación ayudara en mantener e impulsar las aptitudes y valores del personal asignado. Teniendo en cuenta que también se busca afianzar los principios, conocimientos y bases teóricas sobre la competencia laboral, con el enfoque orientado hacia las aptitudes y valores que una persona debe de tener para desempeñarse en el puesto de trabajo.

Asimismo, se realizó por la necesidad de mejora en el personal en cuanto a aptitudes y valores, y por esto se construyó un instrumento para medir la competencia laboral que consistió en un cuestionario de 30 preguntas donde se tuvo en consideración la capacidad de adaptación esto para amoldarse y acoplarse a las situaciones que se presenta en el ambiente laboral, también la polivalencia que es importante porque el personal de salud no solo debe desempeñarse en el puesto que se le es asignado sino también en varios más, la proactividad esto es en relación a la eficiencia en el desempeño de sus actividades diarias y cumplimiento de las metas establecidas, en tanto la responsabilidad debe de ser optima por el cumplimiento de las metas y atención responsable a la población.

La integridad es básica para el desempeño y desarrollo de habilidades blandas en el personal y en la atención personalizada a las personas por la finalidad de crear un ambiente de confianza entre el equipo de trabajo y pacientes; también se tuvo en cuenta la motivación, esto porque si bien es cierto un personal motivado actúa y desarrolla sus actividades diarias de manera excelente por lo mismo se

consideró estas aptitudes y valores esenciales de la persona para la construcción del instrumento. Para ello se dio la preparación y aplicación del cuestionario para medir la competencia laboral el cual implicó métodos científicos, ya comprobado su validez y confiabilidad se aplicó y desarrollo en este grupo de trabajo para plantear una ficha de evaluación esto en pro del desempeño laboral del personal administrativo y el personal de salud; dando como resultado una mejor atención a la población.

También se tuvo en cuenta la problemática que se vive en el Centro de Salud Progreso se planteó como objetivos por ser necesario para el desarrollo de la investigación; puesto a ello se consideró como objetivo general el “Determinar la situación actual de la competencia laboral del personal asignado del Centro de Salud Progreso, Chacacayo – 2019”, seguidamente se consideró los objetivos específicos como: (a) Determinar la situación actual de las aptitudes en el personal asignado del Centro de Salud Progreso, Chacacayo – 2019 (b) Determinar la situación actual de los valores del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chacacayo – 2019.

## II. MARCO TEORICO

Se define las competencias laborales como un talento practico para ejecutar exitosamente una tarea en el área de trabajo plenamente identificada. La competencia laboral no es una posibilidad de éxito en el cumplimiento de una labor; es una capacidad demostrada y real (Irigoien y Vargas, 2002). Las competencias laborales son comprendidas desde tres puntos de vista: uno de ellos entiende la competencia como la capacidad para ejecutar las tareas (conocimiento); el segundo se centra en caracteres individuales (actitudes, capacidades) y el tercero, señalado "holístico", envuelve a los dos anteriores. Dicho de otra manera, las competencias laborales pueden concretarse como las habilidades y para objetar favorablemente el requerimiento de una actividad, efectuando los objetivos establecidos por una institución, con la determinación y actitud correcta.

Siendo necesario para la investigación, se contó con revisiones internacionales y nacionales, entre los antecedentes que se recolecto a nivel internacional se detalló el estudio realizado por Villa (2017) quien presentó una investigación en la que tiene como objetivo: Reconocer la correspondencia entre competencias esenciales y competencias laborales en Salud Publica que desempeña el gerente en sistemas de información en salud, psicólogo y médico veterinario en los equipos de salud pública de los municipios de las subregiones Nordeste y Magdalena Medio, Antioquia 2017, para lo cual se usó un instrumento de investigación: Cuestionario; asimismo se usó un estudio cuantitativo contando un razonamiento deductivo, teniendo como población todos los profesionales que comprende en medicina veterinaria (10), profesionales en gerencia de sistemas de información en salud GESIS (14) y licenciados en psicología (20) representando la totalidad por ende el universo en el estudio.

La investigación concluyo que a pesar que no existe mucha información respecto al perfil laboral y profesional del gerente en sistemas de información en

salud- GESI pero en el estudio comprende también que es importante para la sinergia entre las otras especialidades y esta, por ello esta carrera profesional sólo es ofertada en Colombia por la facultad nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia esto da a entender que esta carrera profesional es de muy poca demanda, que relaciona varias FESP versadas en el análisis de correspondencia. Los profesionales que conforman los equipos en Salud Pública realizan acciones afines a las FESP a pesar de que ignoran en algunos casos su naturaleza u origen. En general se considera que estas profesiones añaden desde la perspectiva multidisciplinaria a la construcción de elementos e ideales sociales por el bien social de las comunidades estables en la subregión nordeste y magdalena medio antioqueño.

En tanto en Cuba, Veliz (2016) quien realizó una investigación en la que versa el surgimiento y crecimiento histórico del concepto de competencias, asimismo analizo las definiciones, distribuciones, tendencias y enfoques, también el vínculo del desempeño laboral; dado que ello permitió realizar una propuesta de descripción, argumentando la trascendencia de desarrollo de competencias profesionales a raíz de fundamentos de la Educación Médica Cubana, siguiendo procedimientos de ejecución de análisis histórico – lógico, documental, con enfoque de organización y sistema del surgimiento y desarrollo del enfoque de desempeño laboral y competencias profesionales.

Así mismo, Vicedo (2015) desarrollo una investigación en la que se tuvo como objetivo principal exponer las distintas definiciones puntuales del término “competencia”, las causas de diversidad de definiciones y la posibilidad de empleo en el campo de las ciencias médicas, donde se consideró como muestra 22 docentes. Ejecutando procedimientos teóricos: histórico–lógico, analítico-sintético e inductivo-deductivo, y empíricos; con cuestionario de tres (03) preguntas, los resultados de la investigación fue que: los académicos relacionan “competencia” con conocimientos, capacidades, tradiciones, compromiso, destrezas, valores y actitudes. Considerando que, no existe un dominio de juicios, sino diversos puntos de vista consultados,

siendo el resultado un término debatible. Por lo que, llegó a la conclusión de que el término “competencia” es cuestionable por la variedad de sus usos en campos del conocimiento, siendo sus elementos señalados los conocimientos, actitudes y aptitudes, habilidades y destrezas.

Se dio lugar en España a Grau (2017) quien mencionó al síndrome de burnout en su investigación donde se planteó el objetivo general que fue relacionar la prevalencia del síndrome de burnout y los valores de las tres dimensiones del MBI entre el personal de salud de distintos países, desde otro ángulo la exploración del síndrome de burnout y del alto nivel de las dimensiones que lo componen con las propiedades sociodemográficas de las percepciones y los profesionales, donde concluyo que la prevalencia del síndrome de burnout es mayor en Argentina y España donde los profesionales que mayormente lo padecen son los médicos, teniendo en cuenta la percepción de sentirse valorado, tener hijos, el optimismo, la edad, la satisfacción laboral y la valoración económica, que son variables protectoras de burnout teniendo en cuenta que el profesional médico tiene más estrés que es causado por el trabajo que desempeña día a día.

En Cuba se tomó en cuenta la investigación descrita por Salas (2013) cuya investigación tiene por objetivo constituir las bases metodológicas – teóricas que ampara el diseño de las competencias y la identificación de las mismas en las especialidades consideradas principales por el Ministerio de Salud Pública, Salas tuvo una muestra siete (07) equipos de trabajo, el estudio cuantitativo de carácter descriptivo que nos dio como resultado que en el ambiente laboral se ha aplicado metodologías así como: el estudio sencillo, el desarrollo de un currículo así como también es usado metodologías que están basadas en un desempeño óptimo, concluyendo que la importancia de hallar las competencias de cada especialidad partiendo de la investigación que se precisa en un mapa funcional que es complementado con otros estudios.



También Salas (2014) en Cuba tuvo una investigación que tenía como objetivo principal instituir una proposición metodológica para la certificación y evaluación de las competencias laborales en el personal médico de las especialidades priorizadas por el Ministerio de Salud Pública esto durante el 2011 - 2015, Salas siguió el estudio cuantitativo de carácter descriptivo que se dio durante el 2011 y 2015 con la finalidad de establecer un método evaluativo y certificativo de las competencias laborales de especialistas médicos en Cuba, también realizó síntesis y análisis de las revisiones bibliográficas y documentales sobre temas referidos con el objeto de estudio de la investigación, Salas obtuvo como resultado de la investigación que en Cuba las universidades se integran a su población, interiorizan más en la dinámica y problemática del sector salud el cual participa en regocijo de las necesidades de salud de la comunidad.

Por tanto, la sinergia de la práctica y educación médica, se tendrá en cuenta la integridad, la responsabilidad para evaluar a sabiendas que determinar es manifestar un juicio de valor sobre la calidad de una actividad que ejecuta una persona esto como producto de una confrontación entre un patrón y una situación, siempre como resultado será de naturaleza cualitativa siendo así un objetivo principal la adopción de optimas decisiones, en tanto la evaluación consiste en la interpretación y el análisis de resultados de actividades realizadas por un personal en distintos episodios de su vida esto con la finalidad de definir el nivel de la calidad de trabajo en la institución.

También se revisó autores nacionales como Ortiz (2018) ejecutó su investigación en la que presenta y tiene como finalidad: Describir la relación existente entre el Desempeño y la Competencia Laboral del Personal del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, uso un estudio descriptivo y transversal, teniendo como población 79 personales del laboratorio clínico del Hospital Hipólito Unanue que representa el total del universo en el estudio. En la investigación se concluyó que existe una concordancia relevante entre el Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral en el Personal del Servicio de

Laboratorio Clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Teniendo en cuenta que Velazco (2017) realizó una investigación donde indica como el objetivo general: Delimitar el vínculo que existe entre el Clima Organizacional y la Competencia Laboral en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud, para lo cual uso el cuestionario como instrumento de investigación, asimismo señalo como conclusión que los resultados indicaron que existe una correlación alta ( $Rho=0,738$ ) entre las variables competencia laboral y clima organizacional.

También en Perú se dio lugar a Montalvo (2017) quien mencionó como objetivo delimitar la motivación laboral y la relación con el perfil profesional de las licenciadas en enfermería de la Micro Red DISA Lima Sur a lo largo del año 2014, Montalvo en su investigación tuvo una muestra de 65 tomada de una población de 80 enfermeras; el diseño de su investigación fue No Experimental la cual uso como técnica la entrevista y como instrumento un cuestionario dando como conclusión que la motivación en las licenciadas de enfermería es medio, coexistiendo una relación baja entre la proactividad y la vocación con el perfil profesional en concordancia con la calidad de atención, en consecuencia la motivación no permitirá que se sienta auto realizada, ni que se rija al perfil profesional al momento de realizar sus actividades en una sinergia en el trabajo en equipo en el primer nivel de atención.

En tanto Quispe (2017) en su investigación tiene como objetivo principal conectar los factores del desempeño laboral y de la motivación en personal de salud del Hospital III EsSalud Puno en el año 2016, Quispe siguió el diseño transaccional y tuvo como población a 83 personales de salud quienes laboran en dicha institución siendo esta una población censal, para la recopilación de datos uso el cuestionario que dio como resultado, y en este se manifiesto que a más motivación hay aumento en el desempeño laboral pero cuando el personal se encontraba desmotivado el desempeño laboral decaía siendo así de regular a deficiente; concluyo así que la motivación tiene una relación grande con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital III EsSalud Puno, a razón que hay una mejora en la motivación el

desempeño laboral será excelente u optimo, pese a que el conjunto de profesionales cuentan con un nivel medio de desempeño laboral y motivación.

Se tuvo en cuenta que Cárdenas (2017) señalo como objetivo general: Describir la concordancia que hay entre las Prácticas de Gestión de la Calidad y el desempeño organizacional en el Hospital EsSalud de Cañete, y para esto tuvo una población de 48 personales entre médicos y directivos pero se tomó como muestra 43 personales, y esta es una investigación no experimental y de corte transversal, recolecto los datos con el instrumento que fue el cuestionario que dio como resultado que ninguno de los directivos percibe la estrategia en la institución como optima y entre personal médico la capacidad va de optima a baja en comparación del liderazgo, en la cual se llegó a la conclusión que las pocas estrategias de gestión llevada a poner en primera instancia la atención a la población, a pesar de ser el lenguaje coloquial usado en distintas ocasiones, por lo que la práctica actual del liderazgo en la gestión.

Luego se realizó una exploración de bibliografías acerca de la variable de estudio Competencia Laboral, se puede referir que las “Competencias” son una percepción de la administración de recursos humanos que hace posible mejorar la estructuración entre trabajo, gestión y educación. En una visión de organización sistémica de competencias, mediante conexiones entre la formación académica, educación formal y el trabajo. Siendo la última orientación considerada un instrumento apto de disponer una conceptualización, de progreso en los recursos humanos en el lenguaje común. Así también, la competencia laboral se define como la combinación integrada de las aptitudes y actitudes que tiene tendencia oportuna en un contexto de desempeño adecuado. Ello mediante la capacidad de adaptación de un nuevo tipo de logro con la finalidad de desarrollo general del trabajo y educación para que el personal desarrolle las actividades idóneamente (Irigoín y Vargas, 2002).

A lo que también, competencia se refiere a la característica que posee relacionado con el desempeño en su trabajo o ante una situación (Spencer y Spencer, 1993), de igual manera ambos autores desarrollaron el modelo del Iceberg en el cual se describen dos (02) niveles el primero visible y el segundo oculto, siendo el primero compuesto por habilidades, conocimientos, valores, actitudes y autoimágenes; y el segundo, que constituye inconvenientes de cambio, formado por rasgos y causas de la personalidad, esto segundo se refuerza según autores como Daniel Goleman (1996) quien expresa que, la inteligencia emocional específicamente los estados de ánimo y competencias resuelven el desempeño laboral aceptable. Teniendo en cuenta que las aptitudes y los valores son parte crítica de la competencia de una persona que se desarrollara en un puesto de trabajo.

Complementando con la referencia del Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia (2014), asignando el significado de competencia interpretándolo como la capacidad correspondiente al de competente, equilibrado, preciso y apto. De igual manera, define la competencia como una organización integrada habilidades, actitudes y conocimientos orientados a un desempeño apropiado y preciso en distintos contextos. Agregando que la “competencia” es detallada como el desarrollo de obtener diversos nombres destacados y frecuentes como identificación, definición o construcción de competencias.

Para nuestra variable, se tendrá en cuenta las dimensiones dentro de las cuales la (1) dimensión: Aptitud esta señala ser la capacidad que posee una persona para ejecutar una actividad, asimismo, se refiere a la disposición que se tiene para realizar algo, así como también se definió como la combinación equilibrada de saberes adquiridos a través de un sistema, educación formal y la familia, adquiriendo conocimiento general y transferible en el tema central (Irigoien y Vargas, 2002). Y teniendo en cuenta la referencia a Irigoien y Vargas, se menciona que, para la selección de una persona, en relación a un puesto de trabajo, se debe delimitar las aptitudes del candidato.

Para ello se tuvo en consideración indicadores con referencia a las aptitudes que se busca en el personal como: (1) Capacidad de Adaptación, definida como capacidad para solucionar problemas y evolucionar de forma maleable a las exigencias variables del ambiente, quiere decir que es la capacidad para adecuarse al cambio sin que ello provoque un descenso de la efectividad y el compromiso. Esto también menciona como una característica de personas eficientes en el momento de ejecución de sus labores diarias en distintas situaciones y con diversos grupos humanos, ante las exigencias que se plantea en el lugar de trabajo y ante las variantes de las actitudes y conductas de personal que se convive en el ambiente laboral. Tal como una parte esencial de la inteligencia, a las situaciones nuevas causadas en la institución donde se labora, desde aquí se busca solución a estos problemas, estando dispuestos a enfrentarse a cambios nuevos.

(2) Polivalente es el conjunto de tareas del ocupante laboral que ejecuta de manera ordenada y redundante. A lo que refiere al trabajo polivalente este es caracterizado por la exigencia de requisitos comportamentales, de adaptación a los cambios; tal como la probabilidad de trabajar con normas y reglas en diferentes situaciones. (3) Proactividad, es la libertad de escoger la respuesta adecuada ante estímulos del medio ambiente. Facultando respuestas de acuerdo con valores y principios. También consideraremos la proactividad como la parte esencial de un individuo proactivo que es apto de tomar las riendas de su vida, en paralelo a lo que vaya o pase a su alrededor; el individuo proactivo toma decisiones de cómo afrontar dichos estímulos y/o centra sus esfuerzos en actividades en la que es consiente que puede ser útil. Teniendo en cuenta que la persona proactiva no solo es considerada por tener iniciativa, sino también por responsabilizarse de sus actos (Covey, 1997).

En tanto nos basamos que el comportamiento proactivo es la convicción de un grupo de personas en el potencial a superarse a sí mismas, a su entorno y a su situación, concluyendo que el individuo que sea eficaz, que sabe que puede controlar la situación y tener una solución ante un problema, es más fácil para que emprenda la acción (Ralf Schwarzer, 2004).

Con respecto a la (2) dimensión: Valores se define como la idea de juicio que se entienden las actitudes, conocimientos, habilidades y valores que se ponen en juego para que se interprete ante una situación específica en la que se actúe en consecuencia: ahora bien, la idea de competencia es relacional, debido a que agrupa factores de habilidades de las personas (Irigoin y Vargas, 2002). Así mismo se menciona que para la contratación del aspirante al puesto es necesario que este cuente ciertos valores como: (1) Responsabilidad para el cumplir con las obligaciones, o la toma de decisiones al realizar algo, también el tomar la responsabilidad de alguien o de algo; es usado también para referirse a la obligación de responder ante un hecho. Teniendo en cuenta que también su origen según la Real Academia Española, que es una competencia existente en cada persona para aceptar y reconocer las consecuencias de un acto ejecutado (Escobar et al, 2016).

(2) Integridad, se define como conquista del vivir prudente, contando con un conjunto de comportamientos y valores del ser humano, en cualquier lugar o tiempo. Se menciona también que la integridad es un valor y característica propia de la persona que cuenta con grandeza y pureza en sus actos con una relación cordial entre cuerpo, espíritu y mente. Dícese que un individuo es integro cuando es desinteresado, recto; cuando sus palabras en conjunto con sus pensamientos tiene una sinergia optima formando una unidad, quiere decir que su personalidad no está fragmentada, concluyendo que en un ambiente donde no se cuenta con valores éticos que son relegados por el propio beneficio, todo el grupo humano se puede redimir no obstante siempre se genera sospecha o duda que al final se le condenará a quien actuó anteriormente mal. (3) Motivación, es la relación del desarrollo del ser humano y una situación con la interacción de acciones estimuladoras con la finalidad de satisfacer objetivos laborales, profesionales y personales.

Considerando que la motivación viene a ser un motivo, una fuerza en este caso psicológico, si bien es cierto viene a ser un motivo o motivos por la que se hace una cosa; esto se llega a formar en los sistemas de impulsos, intereses, necesidades, propósitos, inquietudes, deseos y aspiraciones que alientan a un individuo a ejecutar la acción en una forma determinada (Antonio, 1997).

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación desarrollada es tipo Básico, porque es controlado, ordenado que tiene por meta descubrir y/o analizar los fenómenos y sucesos, leyes y relaciones de un establecido grupo de la realidad. Mediante una búsqueda de sucesos, un camino para conocer la realidad, una técnica para conocer verdades parciales, o para descubrir falsos parciales (Ander-Egg, 2011).

El diseño de la investigación es no experimental, porque se define como la investigación que no manipula premeditadamente una variable. En una investigación no experimental se observa fenómenos en su estado o contexto natural para que sean analizados (Hernández et al, 2014).

La investigación tiene un enfoque Cuantitativo, ya que es una sucesión de hechos y es demostrativo, dado que se evalúa las variables en un establecido entorno; se examina las mediciones alcanzadas usando métodos estadísticos, y se separa una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (Hernández et al, 2014).

Tiene un corte transversal porque su aplicación se dio en un solo tiempo. Puede ser sintetizado en la siguiente figura.

Esquema de investigación Modelo Descriptivo Simple



#### Leyenda:

M: muestra, personal que labora en Centro Salud Progreso.

O: Observación, Variable (Competencia Laboral.)

### **3.2. Variables y Operacionalización**

La variable Competencia laboral.

#### **Competencia Laboral = V1**

Definición conceptual:

La competencia laboral se complementa en esta situación con una sinergia de habilidades, actitudes y conocimientos, que nos conducen a un cumplimiento de actividades adecuado y oportuno en varios contextos (Irigoin y Vargas, 2002).

Definición Operacional

La variable Competencia laboral se operacionalizo a través de un cuestionario de 30 ítems que está dividido en dos (02) dimensiones con tres (03) indicadores e ítems, cuenta con escala y valores: nunca algunas veces y siempre, niveles y rangos como bajo, medio y alto.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

Según Hernández, Fernández et al (2014), población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, teniendo en cuenta ello esta investigación tuvo un total de 20 trabajadores entre el personal de salud y personal administrativo del Centro de Salud Progreso. Asimismo, se consideró el total de la población como objeto de estudio, sin discriminar ni tomar de manera aleatoria cualquier individuo lo detallaremos como población censal.

Para la tesis no se considera la muestra y el muestreo por ser una población censal, no aplicaría en ningún caso.



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Refiere Sánchez y Reyes (2015) sobre las técnicas como vía por el cual el investigador inicia la recolección de información necesaria de una realidad en función al objeto de estudio. En la investigación se asumió el cuestionario como medio para el recojo de información.

El instrumento empleado es el cuestionario definiéndolo como la prueba con modos que varían de acuerdo con las respuestas indirectas o directas, organizadas o no, dado que comprende un grupo de reacciones relativas a los indicadores de una variable y las opciones de soluciones, para que el individuo considere un mejor proceder para la resolución de la opción que sea pertinente (Sánchez y Reyes, 2015).

#### **Ficha técnica del instrumento de la variable Competencia Laboral**

**Título del instrumento:** Competencia Laboral

**Autor** : Cecilia Ines Parra Arzapalo, 2019

**Zona** : Chaclacayo – Lurigancho

**Aplicación:** Individual

**Tiempo de duración:** 30 o 45 minutos

**Objetivo:** Determinar la capacidad de Competencia laboral

**Organización:** 30 ítems distribuidos en dos dimensiones

El cuestionario contiene en total 30 ítems, repartido en dos dimensiones: La dimensión (I) Aptitudes, que consta de quince (15) preguntas, la dimensión (II) Valores tiene quince (15) preguntas, la escala valoración es de nunca, algunas veces y siempre; niveles y rangos como bajo, medio y alto.

**Validez:**

La validez de contenido según Sánchez y Reyes (2015), nos refieren que la validez del contenido es en el tiempo que los puntos que integran una muestra característica de los indicadores de la propiedad que se mide. Asimismo, la validez se realizó a través del juicio de expertos, los mismos que dieron la aprobación para su aplicación.

**Confiabilidad:**

En mención a la confiabilidad de un instrumento de medición se menciona al grado en que su aplicación al mismo sujeto u objeto produce igual resultado (Hernández et al, 2014).

Para demostrar la confiabilidad del instrumento, este se aplicó en un primer instante a una muestra de 20 personas entre personal de salud y personal administrativo, los datos que arrojó fueron procesados y dio como resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach ,778. Determinando que el instrumento es confiable.

**3.5. Procedimientos**

El cuestionario se aplicó en el personal de salud y el personal administrativo, en el Centro de salud Progreso en el distrito de Lurigancho; los cuales fueron 20 personas. Así los datos fueron almacenados en el software estadístico SPSS 23 para su estudio pertinente, desde el cuestionario empleado lo que permitió obtener el porcentaje y la frecuencia de la variable y sus dimensiones.

**3.6. Método de análisis de datos**

En el análisis de los datos se consideró la frecuencia y el porcentaje para el desempeño en el ambiente laboral, esto se evidencia por la observación y los datos recogidos.

Para obtener los datos estadísticos de prueba se tuvo en cuenta los siguientes puntos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c)

Variable de la investigación y (d) Escala de medición. En este sentido, se aplicó la estadística descriptiva: figuras y tablas con porcentajes y frecuencias.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información indicada en la investigación fue recolectada del grupo de estudio y se registró de manera óptima sin falsificación, pues los datos están fundamentados en el instrumento que se aplicó; la investigación conto con la autorización correspondiente (director general de la Diris Lima Este y Jefe del Centro de Salud Progreso). De igual manera, se protegió: (a) el anonimato de las personas entrevistadas, (b) la consideración y el respeto (c) No se dio lugar al prejuizgamiento.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de la Variable

A lo largo de este capítulo de la investigación se presenta los resultados adquiridos del **cuestionario sobre competencia laboral** del personal asignado en el Centro de Salud Progreso.

#### Variable: Competencia Laboral

Tabla 1

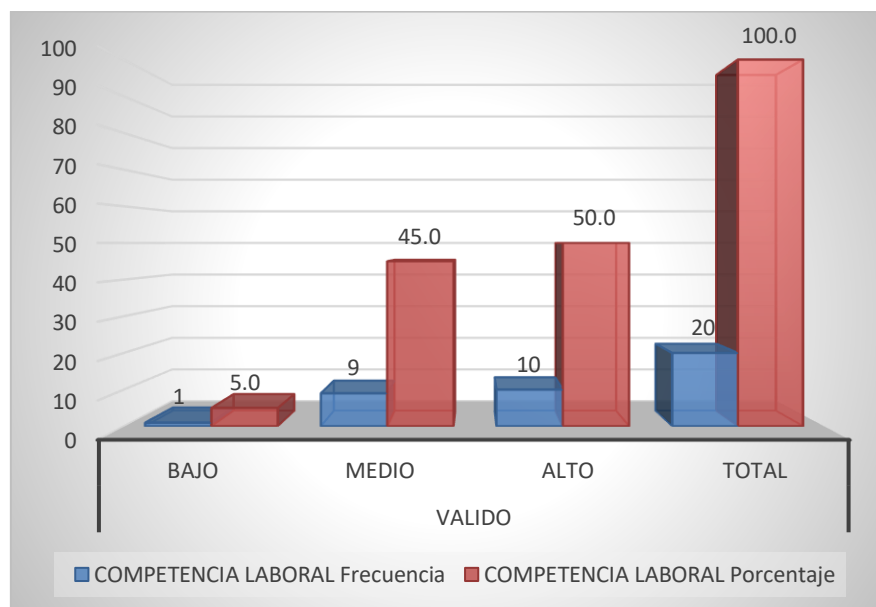
*Frecuencias y porcentajes de la Variable Competencia Laboral*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------|------------|------------|
| Valido | Bajo  | 1          | 5.0        |
|        | Medio | 9          | 45.0       |
|        | Alto  | 10         | 50.0       |
|        | Total | 20         | 100.0      |

Fuente: Cuestionario

Figura 1

*Porcentaje y Frecuencia de la Variable Competencia Laboral*



## Interpretación

En la tabla 1 y figura 1 se indica que de los 20 encuestados que representa el 100% de la población, se registró que un (01) encuestado que representa el 5.0% tiene un nivel bajo en cuanto a la Variable Competencia laboral, en tanto nueve (09) de los encuestados representa el 45.0% quienes tienen un nivel medio y diez (10) de los encuestados que representa el 50% de la totalidad quienes tienen un nivel alto con relación a la Variable Competencia Laboral.

## Dimensión 1: Aptitudes

Tabla 2

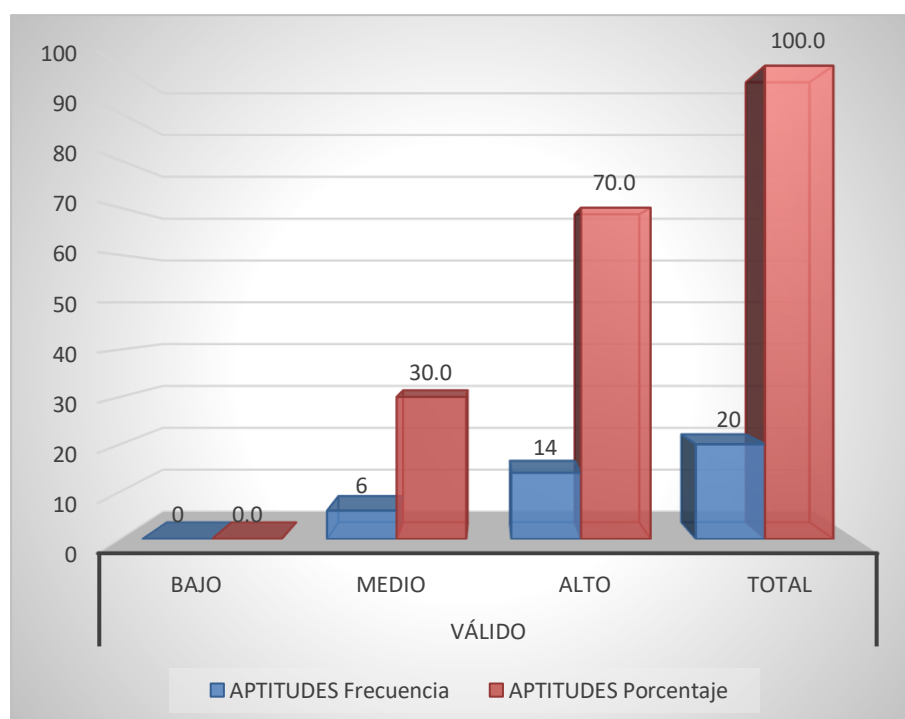
*Frecuencias y porcentajes de la Dimensión Aptitudes*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 0          | 0.0        |
| Medio | 6          | 30.0       |
| Alto  | 14         | 70.0       |
| Total | 20         | 100.0      |

Fuente: Cuestionario

Figura 2

*Porcentaje y Frecuencia de la Dimensión Aptitudes*



### Interpretación.

En la tabla 2 y figura 2 se indica que de 20 personas que es la totalidad es decir el 100% de la población, no se registra ninguno que sienta tener bajo nivel con respecto a la Dimensión Aptitudes del Centro de Salud Progreso, en tanto seis (06) de los encuestados representa el 30.0% quienes tienen un nivel medio con respecto a la dimensión 1, y catorce (14) de los encuestados representa el 70.0% quienes tienen un nivel alto.

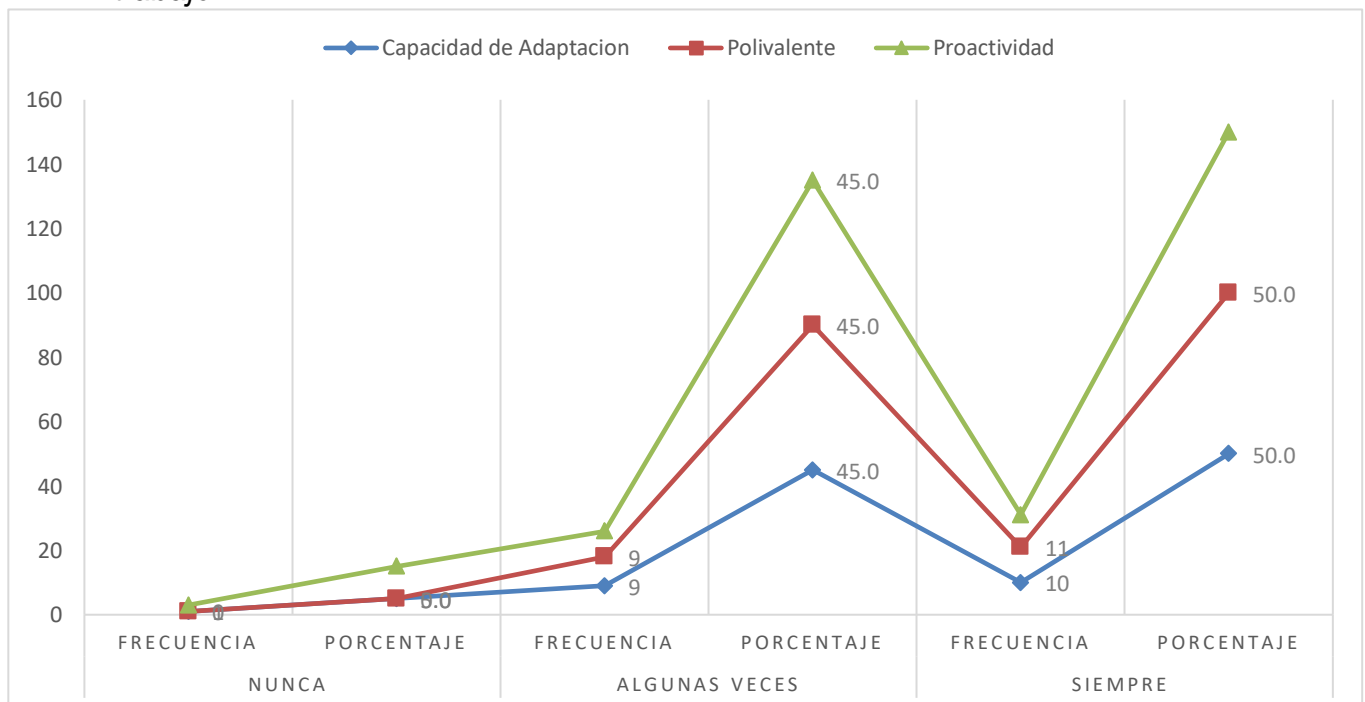
Tabla 3

*Capacidad de adaptación, polivalencia, proactividad en el lugar de trabajo.*

|                         | <b>Nunca</b> |            | <b>Algunas Veces</b> |            | <b>Siempre</b> |            |
|-------------------------|--------------|------------|----------------------|------------|----------------|------------|
|                         | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia           | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje |
| Capacidad de adaptación | 1            | 5.0        | 9                    | 45.0       | 10             | 50.0       |
| Polivalente             | 0            | 0.0        | 9                    | 45.0       | 11             | 50.0       |
| Proactividad            | 2            | 10.0       | 8                    | 45.0       | 10             | 50.0       |

Figura 3

*Distribución de Capacidad de adaptación, polivalencia, proactividad en el lugar de trabajo.*



### Identificación de puntos críticos de la Dimensión 1.

Con respecto a la Dimensión 1, se aplicó el cuestionario al personal asignado en el Centro de Salud Progreso, luego del análisis de las respuestas se analizó llegando a ubicar puntos críticos en el personal y estos son: la gestión de información, trabajo bajo presión y la toma de decisiones. Y esto se detalla en tabla 3 y figura 3, teniendo los ítems de la Dimensión 1 en el cuestionario empleado; estos datos recolectados fueron procesados y así se identificó los puntos críticos para esta dimensión.

### Dimensión 2: Valores

Tabla 4

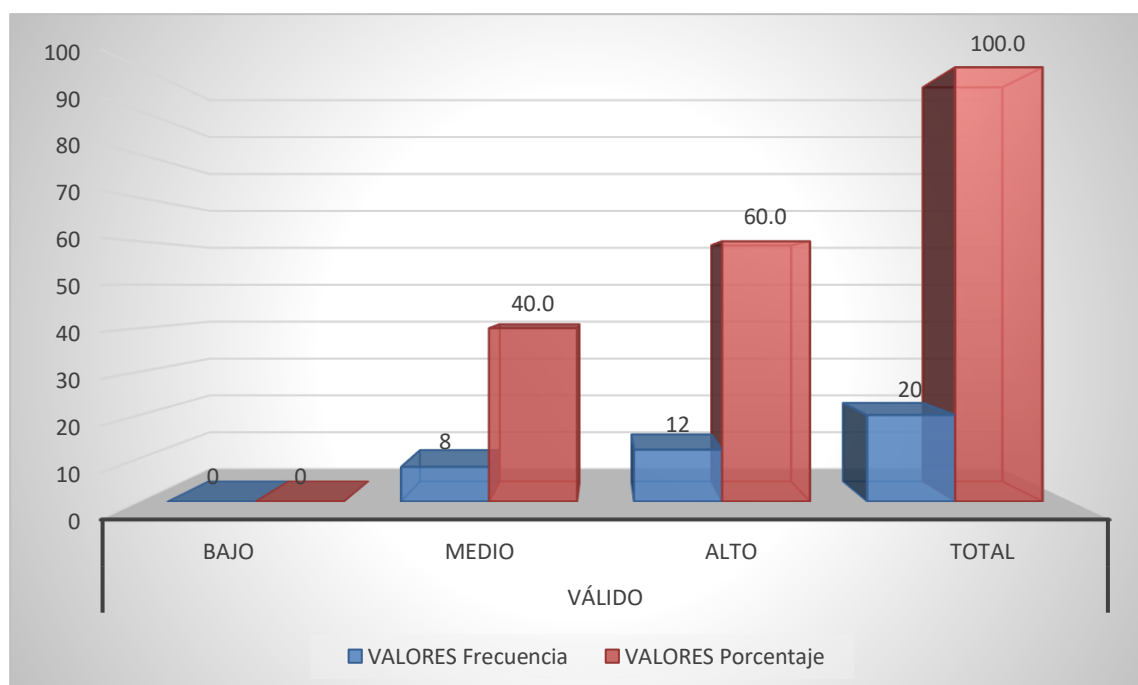
*Frecuencias y porcentajes de la Dimensión Valores*

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Bajo  | 0          | 0          |
| Medio | 8          | 40.0       |
| Alto  | 12         | 60.0       |
| Total | 20         | 100.0      |

Fuente: Cuestionario

Figura 4

*Porcentaje y Frecuencia de la Dimensión Valores*



## Interpretación

En la tabla 4 y figura 4 se indica que de los 20 encuestados que representa el 100% de la población, no hay registro de que alguno tenga un nivel bajo con relación a la Dimensión Aptitudes, asimismo ocho (08) de los encuestados representa el 40.0% quienes tienen un nivel medio, y doce (12) representa el 60.0% quienes tienen un nivel alto con relación a la Dimensión 2.

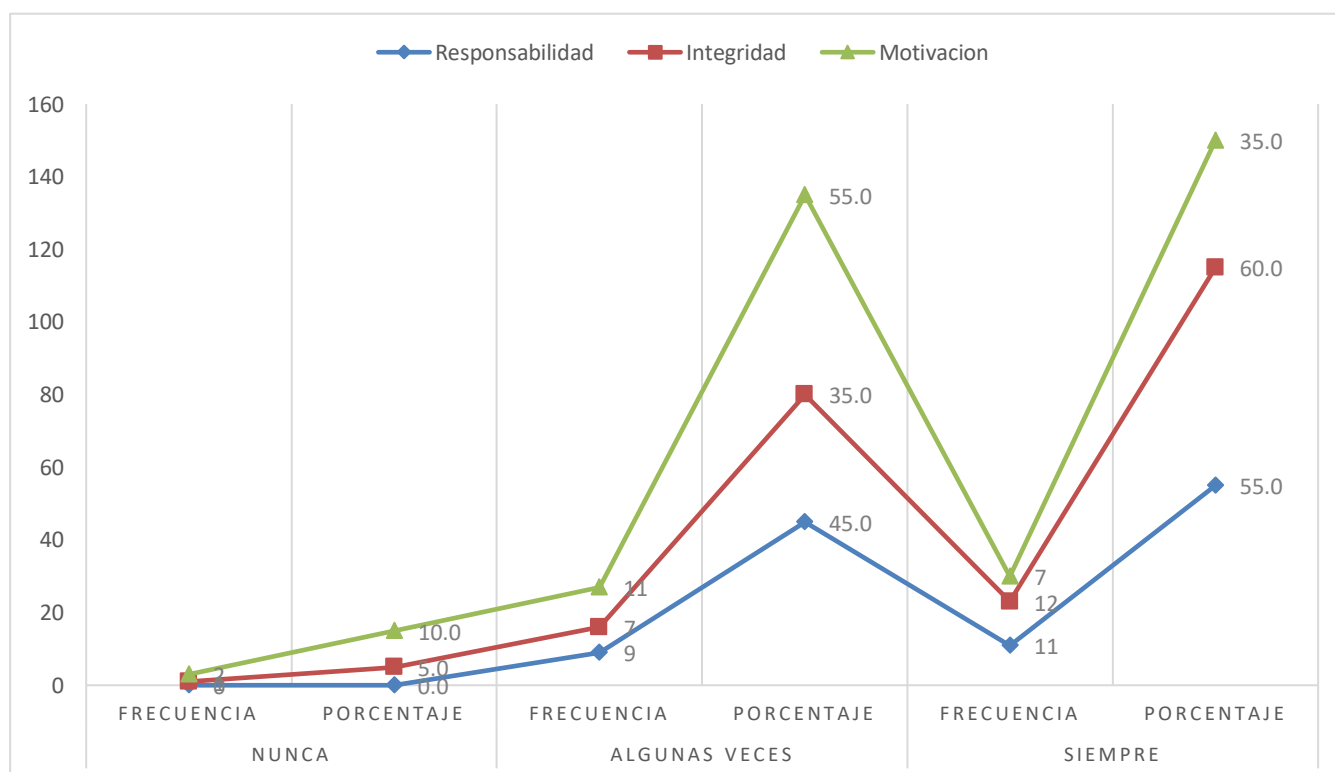
Tabla 5

*Responsabilidad, integridad y motivación en el lugar de trabajo.*

|                 | <b>Nunca</b> |            | <b>Medio</b> |            | <b>Alto</b> |            |
|-----------------|--------------|------------|--------------|------------|-------------|------------|
|                 | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje |
| Responsabilidad | 0            | 0.0        | 9            | 45.0       | 11          | 55.0       |
| Integridad      | 1            | 5.0        | 7            | 35.0       | 12          | 60.0       |
| Motivación      | 2            | 10.0       | 11           | 55.0       | 7           | 35.0       |

Figura 5.

Distribución de responsabilidad, integridad y motivación en el lugar de trabajo





### **Identificación de puntos críticos de la Dimensión 2.**

En referencia la Dimensión 2, se aplicó el cuestionario al personal que labora en el Centro de Salud Progreso, luego se analizó las respuestas llegando así a ubicar puntos críticos en el personal y este fue: la confianza. Detallando así en la tabla 5 y figura 5, teniendo los ítems de la Dimensión 2 en el cuestionario empleado; estos datos recolectados fueron procesados e identificando los puntos críticos para la dimensión 2.

## **V. DISCUSIÓN**

Con respecto a la problemática que se registra en el personal asignado en el Centro de Salud Progreso ubicado en la Av. Atahualpa N° 373 – Cultura y Progreso Ñaña – Chaclacayo, teniendo en cuenta que la DIRIS Lima Este así como también el Ministerio de Salud se rigen a los parámetros establecidos por la Autoridad Nacional del Servicio Civil para la selección de personal en la parte académica y de conocimientos, sin embargo, la problemática se enfoca más a la parte aptitudinal y de valores propios de la persona.

En alusión a la variable Competencia laboral, los resultados del cuestionario ejecutado se reconoció que (01) un encuestado tiene un nivel bajo respecto a la variable, mientras que (09) nueve de los encuestados tienen un nivel medio, y (10) diez de ellos poseen un nivel alto con relación a la variable.

Por un lado Salas (2014) nos hace mención que no se debe de olvidar el inclinación hacia las competencias laborales en el área de salud se manifiesta como resultado de la dificultad del ambiente laboral, así como también en relación con la globalización. En estos tiempos las instituciones de salud necesitan personal con competencias para laborar en circunstancias volubles; también no se debe de olvidar que las competencias no son herencias de un puesto de trabajo, dado que son cualidades del trabajador e integran componentes sociales e individuales en cada caso. Por eso, una experiencia laboral segura necesita un enfoque de competencia, relacionando así el ambiente laboral con el trabajo.

En las competencias se reconoce soluciones laborales precisas que incluyen las diversas funciones del trabajador en el área de salud, y estas son didáctica, asistenciales, de gestión y examinadores en un ambiente laboral determinado, es por eso que la competencia laboral va más allá de la preparación técnica, es importante recordar también que la parte metodológica y académica van de la mano, estos se complementan con la conducta político, social y personal.

Con referencia a la Dimensión 1. Aptitudes, se registra en los resultados con relación a la presente Dimensión que el 30% del personal encuestado cuentan con un nivel medio y el 70% se halla en un nivel alto, con relación a las aptitudes. Como resultado se evidencia que uno de ellos tiene aceptable capacidad de adaptación, una baja polivalencia y una regular proactividad pero cumple con todos los parámetros establecidos que estipula Servir (Autoridad Nacional del Servicio Civil ) en cuanto a la selección de personal en la parte académica, en tanto nueve de los encuestados contaron con regular polivalencia y adaptabilidad pero con diez de los encuestados se registró que se cuenta con alta polivalencia, una aceptable adaptabilidad y proactividad. Se identificó también puntos críticos donde se debe trabajar con bastante paciencia para poder revertir los resultados, siendo así estos: la gestión de información, la toma de decisiones y el trabajo presión.

Por otro lado, se registra que Grau (2017) en España nos refiere que el síndrome de burnout aqueja incansablemente al personal de salud quienes aparte de tener un estrés laboral tienen que lidiar con factores extrínsecos (los hijos, la edad, el optimismo, la necesidad de sentirse valorado, el salario mensual y la satisfacción laboral) siendo la depresión y ansiedad como resultados esto puesto que el personal de salud en España no cambia de rutina es mas no existe reconocimiento por parte del empleador en este caso del Estado español.

En contraste a Grau en nuestra presente investigación tenemos como punto crítico más relevante que es el trabajo bajo presión siendo así que cierta cantidad mínima del personal tiene un decaimiento en el desarrollo de sus actividades diarias pero no se da visiblemente en cuanto a los resultados obtenidos en conjunto con todo el grupo humano conformado del Centro de salud Progreso.

Contrastando también con una investigación realizada en Perú, por Velazco (2017) concluyo que si los trabajadores tienen habilidades que simplificaría su incorporación al personal por lo tanto generaría un óptimo clima organizacional. Contrastando con nuestra investigación se infiere que el personal tiene una

capacidad de adaptación y proactividad considerablemente aceptable a diferencia de estas, la polivalencia debería ser imprescindible o tener un grado aceptable para el desempeño en el puesto asignado. Por lo expuesto se menciona que el nivel Aptitudinal del personal sería Alto, esto para un desempeño individual y colectivo en las actividades diarias realizadas en el Centro de Salud Progreso.

Teniendo en cuenta también la investigación de Villa (2018) quien versa que los diferentes profesionales de salud pueden desarrollar una proactividad y polivalencia a pesar del desconocimiento de sus funciones teniendo una perspectiva multidisciplinaria esto con el fin del bien social. Partiendo desde allí en el Centro de Salud Progreso el personal de salud desarrolla poco a poco una sinergia como grupo humano e individualmente desarrollando aptitudes (polivalencia y proactividad) que ayudaran en el desarrollo de competencias en pro de la salud de la población.

Con referencia a la Dimensión 2. Valores, los resultados del cuestionario que se ejecutó, de los veinte entrevistados, se registró que nueve de ellos tiene una regular motivación y responsabilidad en cuanto al ejercicio consiente de sus actividades diarias, también se complementó haciendo referencia que once de los encuestados tiene una integridad excelente en cuanto al desempeño y desenvolvimiento de sus actividades del día a día en el puesto que fueron asignados; asimismo se tiene en cuenta que cada una de las personas encuestadas cumple con los parámetros establecidos por SERVIR en relación a la clasificación de personal en cuanto a la parte académica. Se identificó también un punto crítico donde se debe trabajar con bastante ahínco y dedicación para poder revertir los resultados, siendo así este punto crítico, la confianza.

Confrontando Quispe (2017) nos refiere en su investigación que tuvo como conclusiones en relación al ejercicio laboral y la motivación de los profesionales médicos, en correspondencia a la relación entre los factores externos de la motivación con el desenvolvimiento laboral.

Donde se encontró que la mayoría de profesionales cuentan con un nivel alto de motivación y esto es por la política de la institución en quienes predomina el desenvolvimiento laboral común, aunque se contempla una cantidad considerable de profesionales con un buen desempeño; la posición es distinta cuando el profesional tiene una motivación baja, y es ahí donde se evidencia que el desenvolvimiento es regular o deficiente, esto es porque la situación detallada señala que el nivel de motivación según la política de la institución no está conforme a lo referido; indicando que las políticas de la institución y las competencias de la organización no son claras.

Teniendo en cuenta que la supervisión se en los servicios de salud se observa más como la acción de vigilar al personal de forma vertical. La relación con el supervisor, nos da como resultado que la mayoría de profesionales creen un desempeño laboral regular y un nivel medio esto es a consecuencia que la relación que existe entre el profesional y supervisor está deteriorada y esto teniendo un sistema bastante estructurada, como se visualiza en el hospital III EsSalud el ambiente laboral es bastante tenso y algunas veces ausentes, siendo la causa por el que el profesional solo cumple sus obligaciones bajo los acuerdos establecidos por la gerencia de la institución.

A esta circunstancia se le añade las pésimas condiciones laborales que ocasionan el bajo nivel de motivación esto debido a que el lugar donde laboran no prestan seguridad y tranquilidad, tanto para el profesional como para los pacientes hospitalizados y se tiene que tener en cuenta que la institución fue construida para la atención de una cantidad menor de asegurados quienes hoy por hoy los usuarios que requieren atención son adultos mayores y con esto un incremento de profesionales especialistas o generales que trabajan en lugares inapropiados dado que esta situación no hace que desarrollen plenamente sus obligaciones.

Contrastando con la investigación realizada en Perú por Ortiz (2018) quien establece que la competencia es una capacidad que se puede extender en un

trabajo. La capacidad concreta del personal que puede aproximarse conforme a los estándares solicitados en el servicio de laboratorio clínico. Demostrando así que si no existe motivación ya sea escrita (felicitaciones, condecoraciones, etc.), incentivos económicos, etc. no habrá ganas de cumplir sus actividades diarias, también haciendo hincapié que Ortiz refiere que si el personal de salud cuenta con responsabilidad, polivalencia y proactividad se extenderá el cumplimiento de sus actividades dando así como resultado la atención oportuna y optima hacia la población; tal como se demostró en la presente investigación.

Por otro lado teniendo referencia una investigación realizada en Perú, por Velazco (2018) indico que hay dominio de esos objetivos sobre el desempeño el cual está regulado por otros factores como la responsabilidad con el objetivo, el nivel de aprobación, ya sea porque la persona intervino en su consolidación o por quien la designo que es notado como la eficacia personal y digna de confianza, es decir, la observación que tenga la persona sobre su misma capacidad para llegar al objetivo.

Los objetivos colectivos generan menor emoción ya que los resultados no obedecen de la persona solamente sino de otras que este no controla, como el tipo de motivaciones y valores alentados por la cultura. Esto corroboro que existe una correlación entre la motivación y la competencia laboral pero esta no es necesariamente relevante.

Teniendo en cuenta que Montalvo (2017) nos refiere que existe una baja relación entre proactividad y la vocación de servicio del perfil profesional de licenciadas en enfermería esto dando como resultado un poco o nula satisfacción en la atención del paciente siendo esto critico en cuanto a motivación e integridad para el desempeño en sus actividades diarias. Teniendo un mínimo contraste con nuestra investigación con respecto a la proactividad si bien es cierto el personal del Centro de Salud Progreso tiene ánimos, ganas de trabajar, responsabilidad e integridad

siendo estos importantes para la labor que estos desempeñan en pro de la salud de la población.

Es así que se argumenta que el personal cuenta con responsabilidad y motivación aceptable a diferencia de estas la integridad tiene un grado aceptablemente excelente para el desenvolvimiento en el puesto asignado. Por lo argumentado se determina que el nivel de Valores del personal sería Alto.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se concluye, que la situación actual de la competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud Progreso se encuentra en un 50% con un nivel alto, 45% medio y un 5% bajo esto como resultado al cuestionario y al procesamiento de datos recolectados encontrándose así un nivel aceptable, esto se ve reflejado en el cumplimiento de sus actividades diarias y el servicio que se brinda a la población en general, más al enfoque aptitudinal y de valores propios de la persona.

**Segunda:** Se concluye, que las Aptitudes en el personal asignado cuenta un 70% con nivel alto y un 30% nivel medio dando como consecuencia una sinergia de habilidades sociales, esto da a fin como resultado una interacción aceptable entre el personal y la población.

**Tercera:** Se concluye, que los Valores propios de una persona en el personal asignado se encuentra con 60% un nivel alto y un 40% un nivel medio siendo así en su mayoría son aceptables, y esto da como producto una correcta relación tanto con el personal que labora como con la población que es atendida por dicha institución.



## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda al personal asignado tener en consideración a factores extrínsecos como el clima, problemas personales, etc. esto para el desarrollo óptimo de sus actividades diarias y para el servicio que se brinda a las personas.

**Segunda:** Se recomienda a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este que motive al personal en la realización de dinámicas (afianzamiento de habilidades blandas) esto para reducir la carga emocional que este padece, y esto para optimizar la ejecución de sus actividades diarias.

**Tercera:** Se recomienda al personal asignado del Centro de Salud Progreso seguir y afianzar los valores propios de la persona para una ejemplar atención a la población. También a la DIRIS LIMA ESTE se recomienda brindar más capacitaciones académicas al personal asignado en general y no solo a los coordinadores de cada servicio esto como motivación al personal asignado.

## REFERENCIAS

- Akhyar M. (2010). *A model of vocational competency assessment of industrial engineering students of vocational high schools. Journal of ducation research in the theory and practice of education.* Indonesia.  
<https://journal.uny.ac.id/index.php/joe/article/view/193>
- ALGAMA Desarrollo empresarial (2002) *Adaptación y flexibilidad.* Murcia: Autor.
- Ander-Egg (2011) *Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social.* (1° ed.) Argentina: Editorial Brujas.
- Anderson, K., Burckhardt, C. (1999). *Conceptualization and measurement of quality of life as an outcome variable for health care intervention and research. Journal of Advanced Nursing.* United States.  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10197928>
- Antonio J. (1997) *Motivación: Querer aprender.* (1° ed.). Argentina. Aique Grupo Editor S.A.
- Bartram D. and Roe R. (2005) *Definition and Assessment of Competences in the Context of the European Diploma in Psychology.* Hogrefe & Huber Publishers, European Psychologist. Holanda.  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.458.5733&rep=rep1&type=pdf>
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* (2° ed.). México. Editorial Pearson Educación.
- Borgermans L., Langins M. (2015) *Strengthening a competent health workforce for the provision of coordinated/integrated health services. Working Document.* UN City: WHO Regional Office for Europe.
- Cárdenas, A. (2017) *Gestión y desempeño en un hospital de EsSalud, Cañete, Lima, 2017.* (Tesis de maestría), Universidad del Pacífico, Perú.

- Chiavenato I. (2001). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional*. La Dinámica del Éxito en las organizaciones. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.
- Climént J. (2012) El significado de los valores en las competencias individuales y colectivas. *Revista Mexicana de Agro negocios* (vol. 31). México. <http://www.redalyc.org/pdf/141/14123108005.pdf>
- Cohen C. (1982). On the quality of life: some philosophical reflections. *Circulation*. 66(5), 29-33. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/698212>
- Covey S. (1989). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: la revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. (1° ed.). Buenos Aires. Grupo BLC Empresarial.
- Curisinche, M. (2014). Proceso de construcción de la agenda nacional de investigación sobre recursos humanos en salud (RHUS) en el Perú, 2011 – 2014. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* (vol. 28). Perú. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342011000200032](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000200032)
- Dandicourt, C. (2016). Competencias profesionales para el especialista de Enfermería Comunitaria en Cuba. *Revista Cubana de Enfermería* (vol. 32). Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100004)
- De Quijano, S. & Navarro, J. (1998). Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: Conceptualización y medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (vol. 14). España. [https://www.researchgate.net/publication/249963243\\_Un\\_Modelo\\_Integrado\\_de\\_la\\_Motivacion\\_en\\_el\\_Trabajo\\_Conceptualizacion\\_y\\_Medida](https://www.researchgate.net/publication/249963243_Un_Modelo_Integrado_de_la_Motivacion_en_el_Trabajo_Conceptualizacion_y_Medida)
- Dormann, C. & Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: a meta-analysis f. Stabilities. *Journal of Organizational Behavior*. Alemania.

[https://www.researchgate.net/publication/228079528\\_Job\\_Satisfaction\\_A\\_Meta-Analysis\\_of\\_Stabilities](https://www.researchgate.net/publication/228079528_Job_Satisfaction_A_Meta-Analysis_of_Stabilities)

Elg, Mattias, Palmberg, Klara and Kollberg B. (2013) "Performance measurement to drive improvements in healthcare practice". *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 33 Issue: 11/12. Suecia. <https://pdfs.semanticscholar.org/0bf7/887e47b716ec2a084f5c21dfdee83fe66603.pdf>

Escobar A, Londoño E., Navas M., Romero Z. (2016) *Responsabilidad social: enfoques y perspectivas*. Universidad Libre, Sede Cartagena. Biblioteca. [http://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/RESPONSABILIDAD-SOCIAL-CON-AUTORES\\_1.pdf](http://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/RESPONSABILIDAD-SOCIAL-CON-AUTORES_1.pdf)

Fermín, A. (2011) La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico. *Revista de Contribuciones a la Economía* nov. 2011. Perú. <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>

García J. (2001). Modelo Educativo Basado En Competencias: Importancia Y Necesidad. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*(vol. 11, núm. 3). Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44722178014.pdf>

Goleman D. (1996) *Inteligencia emocional* (1° ed.). California. Editorial Kairos.

Grau A., Flichtentrei D, Suñer R., Prats M. y Braga F. (2009). Influencia de factores personales, profesionales y transnacionales en el síndrome de burnout en personal sanitario hispanoamericano y español – 2007. *Revista Española de Salud Pública* (vol. 83). España. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200006&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200006&script=sci_abstract&tlng=pt)

Hernández M., Hernández A., Nava G., Pérez M., Matus R., Balseiro C.(2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM* (vol. 9). Mexico. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002)

Hernández R., Fernandez C. y Baptista M. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6° ed.) México. Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores.

HRSA, (2011). Performance management and measurement. *U. S. Department of Health and Human Services Health Resources and Services Administration*. Estados Unidos.  
<https://www.hrsa.gov/sites/default/files/quality/toolbox/508pdfs/performance-management-and-measurement.pdf>

Iacoviello M. (2015) *Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina*. Perú -. Lima. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.

Irigoin M., Vargas F. (2002) *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud* (1° ed.). Uruguay. Editorial Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT).

Lee A, Kiyu A, Milman HM, Jimenez J.(2007) Improving health and building human capital through an effective primary care system. *J Urban Health*. Hong Kong.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17356902/>

Levin, Rubin (2004) *Estadística para la administración y economía* (7°ed.) México. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Ley N° 30057 – *Ley del Servicio Civil*.

Llanos, J. (2013). *Influencia de los factores de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Centro Médico Especializado EsSalud Casa Grande. Distrito de Casa Grande*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In: M. D. Dunnette (1° ed.). Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. Rand McNally.

- Mandzuk, L. y McMillan, D. (2005). A concept analysis of quality of life. *Journal of Orthopaedic Nursing*. Canada. <https://pdfslide.net/documents/a-concept-analysis-of-quality-of-life.html>
- MaryE. S.(2008). Common Competencies for All Healthcare Managers: The Healthcare Leadership Alliance Model. *Journal Of Healthcare Management*. Texas. <http://www.healthcareleadershipalliance.org/Common%20Competencies%20for%20All%20Healthcare%20Managers.pdf>
- Matarazzo J.D. (2016) Behavioral health's challenge to academic, scientific, and professional psychology. *American Psychologist Research Gate*. United States. [https://www.researchgate.net/publication/16116851\\_Behavioral\\_health's\\_challenges\\_to\\_academic\\_scientific\\_and\\_professional\\_Psychology](https://www.researchgate.net/publication/16116851_Behavioral_health's_challenges_to_academic_scientific_and_professional_Psychology)
- Mederos G. (2016) *Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho*. Lima, 2016. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Mestre A. (2008) La ética de la responsabilidad según Robert Spaemann. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* (vol. 10). Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5968453>
- Mertens, L. (2008). *Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Cinterfor/OIT. Montevideo [http://www.oei.es/etp/competencia\\_laboral\\_sistemas\\_mertens.pdf](http://www.oei.es/etp/competencia_laboral_sistemas_mertens.pdf)
- MINSA (2009) *Documento técnico - Política nacional de calidad en salud*. Lima: Autor.
- MINSA (2011) *“Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud”*. Lima: Autor
- MINSA (2018) *Evaluación de competencias a los profesionales médicos, obstetras y enfermeros del Servicio Rural y Urbano Marginal en Salud – SERUMS*. Lima: Autor.

MINSAP (1993) *“Plan de estudios de la Carrera de la Licenciatura en Enfermería”*. Cuba: Autor.

Montalvo, M. (2017). *Importancia del nivel de motivación laboral y su relación con el perfil profesional de las enfermeras de la micro red - DISA Lima Sur, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Norbert Wiener, Perú.

Moreno, J (2004) La gestión por competencias como herramienta para la dirección estratégica de los recursos humanos en la sociedad del conocimiento. *Revista de Empresa* (vol. 10). España. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/faa09735c551c18a23b0de5c605d4dfa.pdf>

Núñez M., Llerena M.(2009) Competencias: modelos de diagnóstico y evaluación. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos* (vol. 7). Cuba. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/666/7439#>

Ortiz Ch. (2018) *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Ortiz M., Vicedo A., González S., Recino U. (2015). Las múltiples definiciones del término “competencia” y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. *Revista EDUMECENTRO* (vol. 7). Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000300002)

Ortiz, M.; Vicedo, A.; Rodríguez, I. y Sardiñas M. (2015). Propuesta de competencias profesionales genéricas para el perfil del egresado en la especialidad de Pediatría en Cuba. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* (vol. 14). Cuba. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=63566>

Ortiz M. (2017) *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé - Lima – 2015*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Piélago E. (2018) *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Program On Organization And Management Of Health Systems And Services Division Of Health Systems And Services Development (1999) *Profile of the health services system*. Cuba: Autor.

Quispe, V. (2017) *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III EsSalud Puno – 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Perú.

Ralf Schwarzer (2009) Modelado de cambio de comportamiento de salud: Como predecir y modificar la adopción y mantenimiento del comportamiento de salud. *Revista Costarricense de Psicología* (Vol. 28). Costa Rica. <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476748706011.pdf>

Ranson K, Law T, Bennett S. (2008). Establishing health systems financing research priorities in developing countries using a participatory methodology. *Social, Science and Medicine Journal*. Canadá. Recovered from [file:///C:/Users/user/Downloads/Establishing Health Systems Financing Research Pri%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Establishing%20Health%20Systems%20Financing%20Research%20Priorities.pdf)

Real Academia Española. (s.f.). Competencia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 20 de marzo de 2021, de <https://dle.rae.es/competencia?m=form>

Rioli L, Savicki V. (2003) Optimism and coping as moderators of the relation between work resources and burnout in information service workers. *Int J Stress Manag*. United States. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12931941/>

Risco, G. (2014) Educar por competencias a los profesionales de la salud para transformar la salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* (Vol. 31). Perú. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342014000300001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000300001)



- Rojas R., Vilchez S. (2018) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018*. (Tesis de Maestría), Universidad Norbert Wiener, Perú.
- Salas, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Salas R., Díaz L., Pérez G. (2013) Identificación y diseño de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior* (Vol. 27). Cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412013000100012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000100012)
- Salas R., Díaz L., Pérez G. (2014) Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Revista de Educación Médica Superior* (Vol. 28). Cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412014000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000100007)
- Sanchez H. y Reyes,C. (2015). *Diseño y metodología de la Investigación Científica*. (5a ed.). Lima: Business Support Aneth S.R.L
- Smith, P. C. (Ed.). (2009). Performance measurement for health system improvement: experiences, challenges and prospects. *Cambridge: Cambridge University Press*. Reino Unido.  
<file:///C:/Users/user/Downloads/performance-measurement-for-health-system-improvement.pdf>
- Soria, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María 2014*. (Tesis de maestría), Universidad de Huánuco, Perú.
- Spencer, L., y Spencer, S. (1993). *Competence at Work*, New York, John Wiley and Sons.

- Tam, J. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Revista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma*. Perú.  
[http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf)
- Talledo, S. (2018). *Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015 – 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Torres J., Urbina O. (2006). Perfiles profesionales, funciones y competencias del personal de Enfermería en Cuba. *Revista de Escuela Nacional de la Salud Pública* (Vol. 20). Cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412006000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412006000100002)
- Urbina O. (2010). Metodología para la evaluación de las competencias laborales en salud. *Revista Cubana de Salud Pública* (Vol. 36). Cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662010000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200011)
- Vega, N. (2016). Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional. *Revista Educación Médica Superior* (Vol. 30). Colombia.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2016/cem163p.pdf>
- Velazco E. (2017) *La Competencia Laboral y el Clima Organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud - Lima -2015*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Villa U. (2018) *Correspondencia entre competencias laborales y competencias esenciales en salud pública del médico veterinario, el psicólogo y el gerente en sistemas de información en salud en los equipos de salud pública de los municipios de las subregiones nordeste y magdalena medio, Antioquia 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma De Manizales, Colombia.
- Villavicencio, DE. (2019) *Sistematización del proceso diagnóstico de satisfacción laboral en el área de crédito y cartera de la organización financiera*. (Tesis Pregrado), Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Wisniewski, D., Silva, E., Évora, Y y Matsuda, L. (2015). The professional satisfaction of the nursing team vs. work conditions and relations: a relational study. *Text Context Nursing*. Brazil. <https://www.scielo.br/pdf/tce/v24n3/0104-0707-tce-24-03-00850.pdf>
- Zavala, M., Klinj, T. y Carrillo, K. (2016). Quality of life in the workplace for nursing staff at public healthcare institutions. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Mexico. <https://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/0104-1169-rlae-24-02713.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


#### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo Parra Arzapalo Cecilia Ines, egresada de la Escuela de Posgrado Programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo Sede Ate, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación/ Tesis titulado: "Competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019", es de mi autoria, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación/ Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Ate, 13 de abril de 2021

|   |  |
|---|--|
| Parra Arzapalo Cecilia Ines   |  |
| DNI:<br>46666115  | <b>Firma</b><br> |
| ORCID:<br><a href="https://orcid.org/0000-0002-0108-1418">0000-0002-0108-1418</a> |  |



## Anexo 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto, docente de la Escuela de posgrado Programa académico de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo Sede Ate** asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

Competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo - 2019, de la autora Parra Arzapalo Cecilia Ines, constató que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Ate, 3 de Mayo de 2021

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto |  |
| DNI:<br>09469026                  | <br>Firma |
| ORCID: 0000-0002-9453-9810        |  |


## Anexo 3

ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1558149967&ro=103&cs=3&lang=es&u=1088032488

feedback studio

Competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chacabayo - 2019

-- /0 < 1 de 42 > ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA DE GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Competencia laboral del personal asignado en el Centro de  
Salud Progreso, Chacabayo - 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de Servicios de la Salud.

**AUTORA:**  
Parrá Arzapalo Cecilia Ines ORCID: (<https://orcid.org/0000-0002-0108-1418>)

**ASESORA:**  
Dra. Garro Aburto Luzmila Lourdes ORCID: (<https://orcid.org/0000-0002-9453-9810>)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Dirección de los Servicios de la Salud

Lima - Perú

2021

**Resumen de coincidencias**

**15 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

|   |   |      |   |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida...<br>Trabajo del estudiante | 3 %  | > |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet        | 3 %  | > |
| 3 | www.ems.sld.cu<br>Fuente de Internet                | 2 %  | > |
| 4 | repositorio.autonoma.e...<br>Fuente de Internet     | 2 %  | > |
| 5 | www.labdeurgencias.c...<br>Fuente de Internet       | 1 %  | > |
| 6 | core.ac.uk<br>Fuente de Internet                    | 1 %  | > |
| 7 | es.scribd.com<br>Fuente de Internet                 | <1 % | > |
| 8 | repositorio.uigv.edu.pe<br>Fuente de Internet       | <1 % | > |

Página: 1 de 33    Número de palabras: 8391

Text-only Report    High Resolution    Activado

## Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 161 - 2019 - UCV - ATE - EPG

Lima, 03 de agosto de 2019

#### VISTO:

El expediente presentado por PARRA ARZAPALO CECILIA INES, solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada **COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO - CHACLACAYO - 2019**.

Que la(los) bachiller(es) PARRA ARZAPALO CECILIA INES, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**;

Que, de conformidad con el artículo 48 de la Ley Universitaria Ley 30220 precisa que "La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

**Art. 1°.- AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada **COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO - CHACLACAYO - 2019**.

**Art. 2°.- DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

|                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| Presidente                  | : Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil   |
| Secretario                  | : Dr. Ricardo Lazaro Conde Aldude    |
| Vocal (Asesora de la Tesis) | : Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez |

**Art. 3°.- SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

|       |                        |
|-------|------------------------|
| Lugar | : Aula 102 A           |
| Día   | : 16 de agosto de 2019 |
| Hora  | : 10.15. am.           |

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Ate

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



## Anexo 5

| Dimensión            | Indicador       | Ítem           | Escala/Valores                    | Niveles/Rango   |
|----------------------|-----------------|----------------|-----------------------------------|-----------------|
| <b>X1: Aptitudes</b> | Adaptación      | 1,2,3,4,5      | Nunca<br>Algunas Veces<br>Siempre | Bajo (15 – 25)  |
|                      | Polivalente     | 6,7,8,9,10     |                                   | Medio (26 – 35) |
|                      | Proactividad    | 11,12,13,14,15 |                                   | Alto (36 – 45)  |
| <b>X2: Valores</b>   | Responsabilidad | 16,17,18,19,20 |                                   |                 |
|                      | Integridad      | 21,22,23,24,25 |                                   |                 |
|                      | Motivación      | 26,27,28,29,30 |                                   |                 |

*Matriz de Operacionalización de la Variable Competencia Laboral*

## Anexo 6

*Baremo de la variable*

| Dimensiones      | Rango   | Niveles |
|------------------|---------|---------|
| <b>Aptitudes</b> | 15 - 25 | Bajo    |
|                  | 26 – 35 | Medio   |
|                  | 36 - 45 | Alto    |
| <b>Valores</b>   | 15 - 25 | Bajo    |
|                  | 26 – 35 | Medio   |
|                  | 36 - 45 | Alto    |



## Anexo 7

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO – CHACLACAYO.

#### INSTRUCCIONES

1. Antes de iniciar la evaluación del personal, lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con la Responsable del Centro de Salud.
2. Lea bien el contenido ítems a evaluar.
3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.
4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Bajo a Alto.

Nunca : 1 ---Inferior al promedio.

Algunas veces : 2 ---Promedio.

Siempre : 3 ---Superior.

5. Los formatos de evaluación deben hacerse en duplicado, y deben estar firmadas por el evaluador si es necesario agregar algún comentario general a la evaluación.
6. No se olvide firmar todas las hojas de evaluación.

#### DATOS GENERALES

UNIDAD/DPTO. \_\_\_\_\_ ÁREA/SERV. \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_ FECHA DE INGRESO \_\_\_\_\_

EVALUADOR \_\_\_\_\_

FECHA DE LA EVALUACIÓN \_\_\_\_\_

| DIMENSION | ITEMS   | NUNCA | ALGUNAS VECES | SIEMPRE | PUNTAJE |
|-----------|---|-------|---------------|---------|---------|
|           |   | 1     | 2             | 3       |         |
| APTITUDES | CAPACIDAD DE ADAPTACION   |       |               |         |         |
|           | ¿Considera Ud. que se adapta a los cambios y hace los ajustes con facilidad?  |       |               |         |         |
|           | ¿Considera que lo entusiasman las posibilidades que se plantea?   |       |               |         |         |
|           | ¿Opinas que te adaptas adecuadamente a las nuevas situaciones que se presenta en el Centro de Salud?                          |       |               |         |         |
|           | ¿Consideras que eres rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?  |       |               |         |         |
|           | ¿Crees que tienes la capacidad mantener el equilibrio en situaciones de tensión o con límite de tiempo?                       |       |               |         |         |
|           | POLIVALENTE   |       |               |         |         |
|           | ¿Crees que eres capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información o datos?   |       |               |         |         |
|           | ¿Piensas que te puedes desempeñar en otro puesto de trabajo diferente al que te estas desempeñando?                           |       |               |         |         |
|           | ¿Usted genera alternativas de solución ante una problemática?   |       |               |         |         |
|           | Cuándo se le presenta una manera diferente y mejor de hacer las cosas. ¿Usted considera que es capaz de cambiar sus acciones? |       |               |         |         |
|           | ¿Considera agradable proponer soluciones a sus compañeros en el trabajo?  |       |               |         |         |
|           | PROACTIVIDAD  |       |               |         |         |
|           | ¿Piensa en actividades novedosas y la manera para realizarlas en pro del Centro de Salud?                                     |       |               |         |         |
|           | ¿Piensa que es capaz de gestionar información, buscando y analizando datos provenientes de otras fuentes?                     |       |               |         |         |
|           | ¿Cree que le gusta emplear su tiempo y energía para llevar a cabo sus proyectos?  |       |               |         |         |
|           | ¿Considera Usted diferentes opciones antes de tomar una decisión?   |       |               |         |         |
|           | ¿Cree Usted que gestiona positivamente sus emociones?   |       |               |         |         |
|           | RESPONSABILIDAD   |       |               |         |         |
|           | ¿Cree Usted que es puntual en la ejecución de sus actividades?  |       |               |         |         |
|           | ¿Cree Usted que acepta con facilidad nuevas responsabilidades?  |       |               |         |         |

|                       |  |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|
| <b>VALORES</b>        | ¿Considera Usted que se esmera en el cumplimiento de sus actividades pese a una situación de presión laboral?                            |  |  |  |  |
|                       | ¿Considera que debe responsabilizarse por los resultados buenos o malos de su trabajo?   |  |  |  |  |
|                       | ¿Cree usted que es precavido en cuanto al manejo del equipamiento perteneciente al Centro de Salud?                                      |  |  |  |  |
|                       | <b>INTEGRIDAD</b>  |  |  |  |  |
|                       | ¿Considera que tiene la disposición para alcanzar resultados, mediante el cumplimiento de sus actividades diarias en el establecimiento? |  |  |  |  |
|                       | ¿Se considera respetuoso de pensamientos, emociones y comportamientos diferentes a los suyos?  |  |  |  |  |
|                       | ¿Considera que da un buen ejemplo para los demás trabajadores en su lugar de trabajo?  |  |  |  |  |
|                       | ¿Usted opina que se desempeña con honestidad y puntualidad en sus actividades?   |  |  |  |  |
|                       | ¿Piensa que la honestidad y la confianza, son valores importantes en el Centro de Salud donde labora?                                    |  |  |  |  |
|                       | <b>MOTIVACION</b>  |  |  |  |  |
|                       | ¿Usted considera que la misión o el propósito del Centro de Salud le hace sentir que el trabajo es importante?                           |  |  |  |  |
|                       | ¿Usted percibe que el equipo de trabajo lo valora?   |  |  |  |  |
|                       | ¿Usted considera tener interés en aprender nuevas ocupaciones, tareas y conocimientos?   |  |  |  |  |
|                       | ¿Usted considera que en el trabajo, sus opiniones cuentan?   |  |  |  |  |
|                       | Usted considera que busca motivación en nuevas tareas, una vez culminada las asignadas?  |  |  |  |  |
| <b>PUNTAJE TOTAL:</b> |  |  |  |  |  |

## Anexo 8

| Matriz de consistencia   |   |                               |                                 |  |  |                               |
|--|---|-------------------------------|---------------------------------|--|--|-------------------------------|
| Título: Diagnóstico de la competencia laboral del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019.   |   |                               |                                 |  |  |                               |
| Autor: Br. Cecilia Ines PARRA ARZAPALO   |   |                               |                                 |  |  |                               |
| Problema   | Objetivos   | Hipotesis                     | Variables e indicadores         |  |  |                               |
| <b>Problema General:</b><br><br>¿Cuál es la situación actual de la competencia actual del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019?   | <b>Objetivo general:</b><br><br>Determinar situación actual de la competencia laboral del personal asignado del Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019   | <b>Hipótesis general:</b>     | Variable 1: COMPETENCIA LABORAL |  |  |                               |
|  |   |                               | Dimensiones                     | Indicadores  | Ítems  | Escala/valores                |
| <b>Problemas Específicos:</b><br><br>(1) ¿Cuáles son los conocimientos claves del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019?<br>(2) ¿Cuáles son las habilidades blandas del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019?<br>(3) ¿Cuáles son las actitudes y valores del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019? | <b>Objetivos específicos:</b><br><br>(a) Determinar los conocimientos claves del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019.<br>(b) Determinar las habilidades blandas del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019.<br>(c) Determinar las actitudes y valores del personal asignado en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo – 2019. | <b>Hipótesis específicas:</b> | (1) Aptitudes                   | (a) Capacidad de Adaptación.<br>(b) Polivalente.<br>(c) Proactividad | 1,2,3,4,5<br>6,7,8,9,10<br>11,12,13,14,15          | 15 - 25<br>26 – 35<br>36 - 45 |
|  |   |                               | (2) Valores                     | (a) Responsabilidad<br>(b) Integridad<br>(c) Motivación              | 16,17,18,19,20<br>21,22,23,24,25<br>26,27,28,29,30 | 15 - 25<br>26 – 35<br>36 - 45 |

| Tipo y diseño de investigación  | Población y muestra  | Técnicas e instrumentos  | Estadística a utilizar  |
|---|--|--|---|
| <p><b>Tipo:</b><br/>Básico</p> <p><b>Diseño:</b><br/>Descriptivo simple<br/>No experimental<br/>Corte transversal</p> | <p><b>Población:</b><br/>20 trabajadores entre el personal de salud y el personal administrativo del Centro de Salud Progreso. Siendo una población Censal.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b><br/>No Aplica</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b><br/>No aplica</p> | <p><b>Variable :</b> Competencia Laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Tablas, figuras y porcentajes</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> |

## Anexo 9

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1: APTITUDES</b>   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | ¿Considera Ud. que se adapta a los cambios y hace los ajustes con facilidad?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2  | ¿Considera que lo entusiasman las posibilidades laborales que se plantea en el Centro de Salud?                               |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | ¿Opinas que te adaptas adecuadamente a las nuevas situaciones que se presenta en el Centro de Salud?                          |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | ¿Consideras que eres rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | ¿Crees que tienes la capacidad mantener el equilibrio en situaciones de tensión o con límite de tiempo?                       |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6  | ¿Crees que eres capaz de analizar y sintetizar cualquier tipo de información o datos?   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | ¿Piensas que te puedes desempeñar en otro puesto de trabajo diferente al que te estas desempeñando?                           |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 8  | ¿Usted genera alternativas de solución ante una problemática?   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9  | Cuándo se le presenta una manera diferente y mejor de hacer las cosas. ¿Usted considera que es capaz de cambiar sus acciones? |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10 | ¿Considera agradable proponer soluciones a sus compañeros en el trabajo?  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 11 | ¿Piensa en actividades novedosas y la manera para realizarlas en pro del Centro de Salud?                                     |                          |    |                         |    |                       |    |             |

|    |  |           |           |           |           |           |           |  |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12 | ¿Piensa que es capaz de gestionar información, buscando y analizando datos provenientes de otras fuentes?                                |           |           |           |           |           |           |  |
| 13 | ¿Cree que le gusta emplear su tiempo y energía para llevar a cabo sus proyectos?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 14 | ¿Considera Usted diferentes opciones antes de tomar una decisión?  |           |           |           |           |           |           |  |
| 15 | ¿Cree Usted que gestiona positivamente sus emociones?  |           |           |           |           |           |           |  |
|    | <b>DIMENSIÓN 2: VALORES</b>  | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 16 | ¿Cree Usted que es puntual en la ejecución de sus actividades?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 17 | ¿Cree Usted que acepta con facilidad nuevas responsabilidades?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 18 | ¿Considera Usted que se esmera en el cumplimiento de sus actividades pese a una situación de presión laboral?                            |           |           |           |           |           |           |  |
| 19 | ¿Considera que debe responsabilizarse por los resultados buenos o malos de su trabajo?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 20 | ¿Cree usted que es precavido en cuanto al manejo del equipamiento perteneciente al Centro de Salud?                                      |           |           |           |           |           |           |  |
| 21 | ¿Considera que tiene la disposición para alcanzar resultados, mediante el cumplimiento de sus actividades diarias en el establecimiento? |           |           |           |           |           |           |  |
| 22 | ¿Se considera respetuoso de pensamientos, emociones y comportamientos diferentes a los suyos?  |           |           |           |           |           |           |  |
| 23 | ¿Considera que da un buen ejemplo para los demás trabajadores en su lugar de trabajo?  |           |           |           |           |           |           |  |
| 24 | ¿Usted opina que se desempeña con honestidad y puntualidad en sus actividades?   |           |           |           |           |           |           |  |
| 25 | ¿Piensa que la honestidad y la confianza, son valores importantes en el Centro de Salud donde labora?                                    |           |           |           |           |           |           |  |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 26 | ¿Usted considera que la misión o el propósito del Centro de Salud le hace sentir que el trabajo es importante? |  |  |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Usted percibe que el equipo de trabajo lo valora?   |  |  |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿Usted considera tener interés en aprender nuevas ocupaciones, tareas y conocimientos?                         |  |  |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿Usted considera que en el trabajo, sus opiniones cuentan?   |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿Usted considera que busca motivación en nuevas tareas, una vez culminada las asignadas?                       |  |  |  |  |  |  |  |



## Anexo 10. Juicio de Expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☒ ]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. QUHOA TATAYE FREDDY      DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de JUNIO del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI: 07015123

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ☐ ]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Castro Ruiz Elvira      DNI: 08109562

Especialidad del validador: Grado de Ingeniería - Matemática - UCV

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...8...de...julio del 20...19



Firma del Experto Informante.

DNI: 08109562

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ADOLFO SILVA NARVAE      DNI: 10041560

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de JULIO del 2019

  
Firma del Experto Informante.  
DNI. 10041560

## Anexo 11. Matriz de Datos - Excel

|     | DATOS GENERALES |           |                      |                |                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----------------|-----------|----------------------|----------------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|     | Edad            | Sexo      | Nivel de instrucción | Tipo de seguro | Tipo de usuario | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 |
| E01 | 25-60 años      | Masculino | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| E02 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   |
| E03 | 25-60 años      | Masculino | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| E04 | 25-60 años      | Masculino | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| E05 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| E06 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 3  | 2  | 1  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   |
| E07 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| E08 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   |
| E09 | 25-60 años      | Masculino | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| E10 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| E11 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   |
| E12 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| E13 | 25-60 años      | Femenino  | Superior             | EsSalud        |                 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| E14 | 25-60 años      | Masculino | Superior             | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| E15 | 25-60 años      | Masculino | Tecnico              | EsSalud        |                 | 2  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3   | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| E16 | 25-60 años      | Femenino  | Tecnico              | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| E17 | 25-60 años      | Femenino  | Tecnico              | EsSalud        |                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   |
| E18 | 25-60 años      | Femenino  | Tecnico              | EsSalud        |                 | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| E19 | 25-60 años      | Femenino  | Tecnico              | EsSalud        |                 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| E20 | 25-60 años      | Femenino  | Secundaria Co        | EsSalud        |                 | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |

## Anexo 12: Fiabilidad - SPSS

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,788             | 30             |

```
RECODE DA1 (15 thru 25=1) (26 thru 35=2) (36 thru 45=3) INTO DA11.  
VARIABLE LABELS DA11 'APTITUDES'.  
EXECUTE.  
RECODE DV2 (15 thru 25=1) (26 thru 35=2) (36 thru 45=3) INTO DV22.  
VARIABLE LABELS DV22 'VALORES'.  
EXECUTE.  
RECODE VCL (15 thru 25=1) (26 thru 35=2) (36 thru 45=3) INTO VCL1.  
VARIABLE LABELS VCL1 'COMPETENCIA LABORAL'.  
EXECUTE.
```

## Anexo 13

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

SOLICITO: **AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**



Dr.

**BERNABLE VILLASANTE JOSE ELISEO**

**Director General- DIRIS Lima ESTE**

Yo, **Cecilia Ines Parra Arzapalo**, identificada con DNI N° 46666115, **AUTOR RESPONSABLE**, Cirujano Dentista y alumna de la maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad Privada Cesar Vallejo, ante Usted me presento y expongo:

Que, se presenta el proyecto de investigación titulado: "**DIAGNOSTICO DE LA COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO, CHACLACAYO - 2019**"; siendo este aprobado por la mencionada universidad.

En tal sentido, solicito aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación. Así mismo me comprometo a cumplir con buenas prácticas de investigación, las recomendaciones de los comités revisores y con el cronograma de ejecución según corresponda. Se adjunta:

- 01 copia de proyecto de investigación
- Carta de presentación expedida por la Escuela de Posgrado de la universidad

Atentamente,

Lima, 17 de julio del 2019

  
Cecilia Ines Parra Arzapalo

DNI N°: 46666115



## RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 161 - 2019 - UCV - ATE - EPG

Lima, 03 de agosto de 2019

### VISTO:

El expediente presentado por PARRA ARZAPALO CECILIA INES, solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada **COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO - CHACLACAYO - 2019.**

Que la(los) bachiller(es) PARRA ARZAPALO CECILIA INES, ha(n) cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud;**

Que, de conformidad con el artículo 48 de la Ley Universitaria Ley 30220 precisa que "La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE:

**Art. 1°.- AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada **COMPETENCIA LABORAL DEL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO - CHACLACAYO - 2019.**

**Art. 2°.- DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

|                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| Presidente                  | : Dra. Rosa Lidia Villalba Arbañil   |
| Secretario                  | : Dr. Ricardo Lazaro Conde Aldude    |
| Vocal (Asesora de la Tesis) | : Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez |

**Art. 3°.- SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

|       |                        |
|-------|------------------------|
| Lugar | : Aula 102 A           |
| Día   | : 16 de agosto de 2019 |
| Hora  | : 10.15. am.           |

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Ate

